

Buenos días,

Como trabajadores de la Residencia Peñuelas, ante la dificultad para conseguir ser escuchados sin intermediarios por la empresa ARALIA y por la Comunidad de Madrid, queremos comunicar lo siguiente:

Desconocemos por completo las políticas de gestión que se siguen desde ambas entidades y los intereses que les mueven, así como los medios con los que cuentan para ello; pero queremos hacer constar las necesidades no cubiertas, que nosotros hemos comprobado desde el conocimiento profesional que otorgan los años de experiencia en este centro en concreto, que poseemos la mayor parte de los trabajadores y que sabemos que suponen un alto riesgo de que ocurran graves consecuencias:

- Estructura compleja del centro que dificulta enormemente la distribución adecuada de los residentes asignados por Comunidad de Madrid, sin ninguna selección previa por patologías, sintomatología o características (pacientes psiquiátricos, personas en situación de calle, demencias con graves alteraciones de conducta, grandes dependientes, etc), que perjudica enormemente su adecuada atención en el espacio del que se dispone.
- Escasez de personal para atender adecuadamente tanto a los residentes, cada vez con un mayor grado de dependencia física y cognitiva, en sus necesidades básicas de aseo y alimentación, como la supervisión en las diferentes salas de estar y comedores en los que pasan el día, Teniendo en cuenta que los ratios no se deberían establecer por número de residentes sino por perfiles concretos y estructura de los edificios. Por lo que consideramos que se debería estudiar y ajustar a cada centro en concreto.
- Nos preocupa especialmente la sala de 1º planta, donde están ubicados los residentes con mayor grado de alteraciones de conducta (vagabundeo, gritos, agresividad física, ya sea al personal o entre ellos mismos, y agresividad verbal...). En esta sala se encuentran ubicados perfiles que pueden resultar muy vulnerables ante otros residentes que están en la misma sala, ante la imposibilidad de abrir otra zona en el centro para hacer una distribución más adecuada por falta de espacio y de personal. Insistimos en que existe un alto riesgo puesto que ya hemos tenido varios incidentes que hemos tratado de manejar los diferentes profesionales, con medidas que solo sirven para paliar esta situación de manera insuficiente.
- La arquitectura del centro no permite un control adecuado para evitar una salida no controlada de los residentes. Las únicas medidas de las que disponemos son:
  - Un control de errantes que consiste en un único arco en la puerta principal del centro que hace saltar un sistema de alarma cuando se aproxima un dispositivo (pulsera) que se coloca a los residentes en los que se ha comprobado previamente riesgo o sospecha en él.  
Queremos hacer constar que existen varias salidas más del centro sin arco de seguridad ni posibilidad de supervisión, tales como la puerta de cafetería, la salida al garaje, puertas al sótano, puertas de emergencia...  
Recientemente hemos tenido conocimiento que está planificado instalar nuevo sistema de control de errantes, lo cual nos alegra, pero hubiera sido importante como en otros muchos asuntos que se hubiera tenido en cuenta la

opinión de los profesionales para la colocación del mismo y las zonas a cubrir y de qué modo.

- Sala de 1º planta que dispone de código de seguridad, a la que anteriormente nos hemos referido, y en la que únicamente pasan el día pero no la noche.

Este centro no dispone, como tienen otras residencias, de unidad completa de psicogeriatría, con sus salas, habitaciones y pasillos dotados de mecanismos de seguridad para impedir que un residente salga incontroladamente de esa zona tanto de día como de noche.

Tampoco disponemos de una apertura controlada de la puerta principal desde recepción, tal solo de las entradas exteriores de carruajes y peatones, que tienen muy fácil acceso sin mucho esfuerzo físico, tanto hacia el interior como hacia el exterior. Indicar también la falta de visión que tiene el personal de recepción por la ubicación del mostrador.

Consideramos imprescindible adaptar tanto las puertas de entrada como la ubicación del mostrador de recepción para garantizar la seguridad de la residencia. O si se considera oportuno contratar personal de seguridad.

- Baja calidad y cantidad de comida (3,3 euros aproximadamente/persona/5 comidas al día). Esto conlleva carencias que pueden suponer una desnutrición proteica. Destacar la mala calidad del pescado (Abadejo, tilapia, caella, etc), la poca carne roja y el poco alimento fresco, siendo la mayor parte congelado, incluso las verduras. Poca variedad y menú repetitivo

- El departamento de servicios generales (limpieza, lavandería, comedor y office de cocina.) dispone de un personal muy escaso para cubrir todas las necesidades que existen en estas tareas, utilizándose además este personal para cubrir otras carencias que en muchos casos son puestos de trabajo que deberían ser estables y no situaciones puntuales (por ejemplo realización de rutas de Centro de Día tanto por la mañana como por la tarde). Se utiliza a este personal para estas funciones, haciéndoles contratos de "oficios varios", puesto que en estas categorías no existe mínimo de personal en pliego, y por ello la empresa sabe que no hay posibilidad de sanción por parte de Comunidad de Madrid por incumplimiento de presencia física.

Esto genera graves carencias en limpieza y estrés del personal, pero también repercute en la atención directa a residentes, puesto que ocho auxiliares en lugar de atender residentes con la escasez de supervisión en salas que hemos comentado antes, están haciendo camas durante gran parte de la mañana.

- Los puntos anteriormente descritos conllevan quejas y reclamaciones frecuentes de residentes y familiares generalmente achacándolos a falta de personal, algo que aunque se intente rebatir es incuestionable, puesto que no es cuestión de cumplir un pliego de condiciones, sino si ese pliego se ajuste a las necesidades reales del centro, cosa que se comprueba constantemente que no es así.

- Consideramos que el coste para servicios básicos y de necesidad, como principalmente el podólogo, aunque también la peluquería, son desproporcionados para muchos de nuestros residentes que tienen escasos o ningún ingreso. Estos servicios acaban de subir este pasado mes de abril.

- En relación con el punto anterior, nos encontramos con el problema de que, siendo legalmente nosotros los guardadores de hecho de los residente sin familia, no se cubre adecuadamente sus necesidades, por ejemplo, el acompañamiento y transporte a citas

médicas, pruebas o ingresos hospitalarios. Corriendo por cuenta de propios trabajadores que de manera voluntaria acceden a ir asumiendo ellos el coste.

En muchas ocasiones esto no se consigue y las citas y pruebas se pierden con el riesgo para la salud del residente que esto pueda suponer.

Asimismo destacar que residentes sin recursos no se pueden costear medicamentos imprescindibles para su salud, desentendiéndose de ello tanto Comunidad de Madrid, como la empresa Aralia y la farmacia que nos suministra.

- Escasez de material básico de manera habitual (vasos, cubiertos, jarras, servilletas, papel higiénico, toallas, pomos de puertas y ventanas de las habitaciones para ventilar) que por la razón que sea no están cuando se necesitan. Recibimos quejas continuas.

- Falta de acondicionamiento adecuado de temperaturas de manera constante tanto en invierno como en verano, tanto en habitaciones como en salas. Además de que, tras 21 años de apertura del centro seguimos con plantas enteras sin aire acondicionado, tanto el aire como la calefacción existente se averían de manera constante y su reparación tarda meses en conseguirse, llegando a tener temperaturas extremas.

-Plaga de cucarachas recurrente que se tarda mucho en poner medidas, no siendo estas eficaces a largo plazo sino solo de manera puntual. Estos insectos conviven con los residentes, habiendo sido vistos en pañales, cabezas, bocas, camas, cuerpos, bolsos... no solo por los trabajadores sino también por los familiares.

-Referente a los trabajadores, llevamos años observando discriminaciones en cuanto a la diferencia salarial incluso dentro de las mismas categorías, no acorde a responsabilidades asumidas, y que llega a resultar insultante, y en muchas ocasiones esto genera crispación entre los profesionales.

Muchos de nosotros, nos formamos continuamente por nuestra cuenta en la aplicación de nuevas técnicas de atención, como puede ser la Atención Centrada en la Persona o la retirada de sujeciones que en nuestro centro es imposible aplicar por todo lo comentado anteriormente: falta de personal y material y estructura inadecuada del centro para el perfil de residente que tenemos actualmente.

El objetivo de esta carta no es generar ninguna polémica, sino que se tenga en cuenta la opinión de los que estamos trabajando aquí todos los días; y la imposibilidad que tenemos desde nuestros puestos para dar soluciones definitivas a todas estas carencias, teniendo en cuenta que siempre utilizamos la imaginación, improvisación, esfuerzo físico y mental para intentar dar soluciones a corto plazo por parte de todos los que día a día hacemos que esto salga adelante.

Pedimos y esperamos soluciones urgentes, ante un problema que con el paso del tiempo se va agravando más.

Madrid a 7 de junio de 2023

Firmado: trabajadores de Peñuelas